



ISO 9001:2008

**Por: Raúl G. Morales
Market-Ing**

A pesar de que la aplicación de la norma ISO 9001:2008 ha demostrado ser el instrumento más poderoso para la gestión de empresas de clase mundial, en todos sus tamaños (pequeñas, medianas, grandes), la mayoría de los empresarios mexicanos se resiste a aplicarla de manera rigurosa. ¿Por qué? ¿no se adapta a nuestra cultura? ¿es muy complicado utilizarla? ¿es mera burocracia?

El nombre del juego es "DISCIPLINA", que debe aplicarse a todos los niveles de la empresa comenzando por la alta dirección. Trabajando con una organización disciplinada se logran resultados impresionantes. Como una referencia, el número de certificaciones en sistemas ISO 9001 (2007-2011) se incrementó 84% en Brasil, 41% en Colombia y solo 17% en México. Durante el mismo período, la economía Brasileña creció 81%, la Colombiana 62% y la Mexicana solo 12%. ¿Coincidencia? Ahí quedan las cifras.

La aplicación rigurosa de la norma ISO 9001:2008 tiene un fuerte impacto en los resultados de las empresas, porque permite controlar estrictamente los procesos organizacionales y sirve también como plataforma para una planeación estratégica eficiente.

Los sistemas de medición, análisis y mejora que establece la norma, incluyendo los procedimientos de gestión obligatorios- control de los documentos, control de los registros, auditoría interna, control del producto no conforme, acción correctiva, acción preventiva- tienen su fundamento en la ingeniería de control de procesos, que funciona mediante la metodología proceso-medición-controlador, señal de control (set-point)-señal corregida-señal de salida. Un sistema de control automático no tiene la opción de desviarse de forma voluntaria de sus acciones de control. Por su parte, un sistema de gestión de calidad, que funciona con base a procesos altamente humanos, deberá de trabajar también de manera disciplinada para que funcione correctamente.

SISTEMA DE CONTROL TÉRMICO

